RESOLUCIÓN No. 6583 DE 2012

(6 de noviembre de 2012)

Por medio de la cual se modifica el Reglamento del Usuario

La Secretaria General, actuando en calidad de segunda suplente del Gerente General de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, en uso de sus facultades legales y estatutarias y especialmente de las que le otorga el artículo 92 de la Ley 489 de 1998, y

CONSIDERANDO

Que la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, tiene como función principal la prestación del servicio público de transporte masivo en el Valle de Aburrá;

Que con el fin de regular las relaciones con los usuarios, la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada tiene dispuesto en cada estación o parada del Sistema, el Reglamento del Usuario el cual contiene las reglas que deben atender los usuarios al ingresar al Sistema, los medios de pago disponibles, las obligaciones y derechos de los Usuarios y de la Empresa;

Que el Reglamento del Usuario requiere una revisión integral y una modificación en algunos aspectos debido a la incorporación de la Línea 1 de Buses del Sistema, el cambio en el recaudo debido a la salida del tiquete sencillo y la normativa legal y reglamentaria aplicable al ingreso de animales domésticos, tipo mascotas;

Que el Manual de Servicio de Apoyo (MSA-023) de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, detalla el procedimiento para la revisión y modificación del contrato con el cliente y el mismo aplica cuando:

- Se identifique que los derechos fundamentales del cliente han sido lesionados.
- La capacidad tecnológica y económica de la Empresa lo amerite.
- Se presenten cambios en el marco legal vigente.

Que desde el año 2007, la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, viene adelantando un cambio tecnológico en el sistema de recaudo que permite la sustitución del tiquete tipo Edmonson a la tarjeta sin contacto, denominada para la Empresa CÍVICA;

Que en este proceso de sustitución, la Empresa garantiza el acceso al Sistema luego de la salida del tiquete sencillo con tecnología Edmonson, con la tarjeta CÍVICA;

Que se modificaron los medios de pago acorde con la nueva realidad tecnológica del Sistema al migrar de un tiquete Edmonson, a la tarjeta CÍVICA, lo que permitió establecer nuevos medios de pago para el ingreso al Sistema por parte de los Usuarios;

Que conforme a la sentencia C-439 de 2011, la Dirección Jurídica de la Empresa solicitó la modificación del Reglamento del Usuario y se ajustaron las reglas básicas que se deben cumplir para que se permita el ingreso de animales domésticos tipo mascotas al Sistema;

Que la Gerencia Financiera y la Gerencia Comercial y Social de la Empresa, requirieron la modificación al Reglamento del Usuario por los cambios presentados en los medios de pago;

Que el día22 de diciembre de 2011, entró en operación la Línea 1 de Buses, motivo por el cual la Gerencia de Operaciones solicitó también modificar el Reglamento del Usuario;

Que en virtud de lo expuesto y cumplidas las exigencias del MSA-023 para revisar y modificar el Reglamento del Usuario, la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada,

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO. – Modificar el Reglamento del Usuario, el cual quedará así:

REGLAMENTO DEL USUARIO

GLOSARIO

Administrador: es la empresa encargada de realizar la operación, mantenimiento, gestión financiera y administrativa del Sistema de recaudo.
Animal doméstico: son aquellos animales que pueden llegar a ser domesticados por el hombre y que se han habituado a vivir con él y por tanto pueden servir de compañía o mascotas.
Barreras: son equipos denominados mecanismos de control de ingreso y salida del Sistema.
Bus articulado: vehículo de dos cuerpos, con una longitud de 18 metros y con capacidad para transportar 154 pasajeros.
Bus padrón: vehículo de un solo cuerpo, con una longitud de 12 metros aproximadamente y con capacidad para transportar entre 90 y 100 pasajeros.
Carga: es la cantidad de dinero en efectivo que el Usuario transfiere a su tarjeta CÍVICA, convirtiéndose en dinero electrónico e incrementando su saldo.
Destino: es la estación o parada que el Usuario encontrará al final de hacer el recorrido por el Sistema.
Empresa operadora: es la persona natural o jurídica que permite realizar el pago de los bienes y/o servicios provistos por ella a través de la tarjeta CÍVICA.
Mecanismos de control de ingreso: son equipos denominados torniquetes, donde se validan los medios de pago para uso del Sistema.
Mezanine: estructura ubicada en las estaciones que les proporciona a los Usuarios y al personal de LA EMPRESA, una estancia y desplazamiento seguro hacia la plataforma.
Modo de transporte: se diferencia por el tipo de vehículos utilizados para la movilización de los Usuarios desde un origen hasta su destino (metro, cable, buses, entre otros.)
Origen: es la estación o parada donde el Usuario inicia su recorrido por el Sistema.
Plataforma: estructura ubicada en las estaciones o paradas que les permite a los Usuarios y al personal de LA EMPRESA, esperar los vehículos y tener un desplazamiento seguro para ingresar y salir de los mismos.
Puesto Central de Control (PCC): lugar donde se controla y supervisa el desarrollo de la operación de los servicios de transporte.
Punto de Atención al Cliente (PAC): espacio destinado en algunas estaciones del Sistema, para la atención de los requerimientos de los Usuarios.
Reglamento del Usuario: es el contrato entre el Usuario y LA EMPRESA, que establece los derechos, obligaciones y prohibiciones entre las partes.
Saldo: es el importe o cantidad de dinero electrónico que tiene disponible la tarjeta Cívica para efectuar pagos de productos y/o servicios.
Sistema: es el conjunto de líneas de transporte público tipo metro, bus o cable aéreo, dentro de los que se moviliza el Usuario.
Tarifa diferencial: es el beneficio económico que se ofrece a los Usuarios frecuentes y preferenciales que poseen la tarjeta Cívica Personal, previa verificación de los requisitos establecidos por LA EMPRESA y la ley.
Tarjeta CÍVICA: es una tarjeta inteligente sin contacto (TISC), que tiene la posibilidad de almacenar dinero electrónico, y permite realizar transacciones para acceder a los servicios de transporte y a otras aplicaciones comerciales.

Transferencia: es el paso de un modo de transporte a otro en un tiempo establecido por la empresa operadora. Puede tener o no , según lo definido por la Autoridad de Transporte.
Transbordo: paso de un modo de transporte a otro que no implica pago, por ejemplo desde la Línea A hacia Línea K.
Uso: es la utilización de la tarjeta CÍVICA por parte del Usuario en las empresas operadoras.
Usuario: es la persona que utiliza el Sistema.
Usuario frecuente: es la persona que utiliza la tarjeta CÍVICA y que no reúne las condiciones para ser catalogado como Usuario preferencial.
Usuario preferencial: es la persona portadora de la tarjeta CÍVICA Personal, a quien la ley, las autoridades competentes o el Administrador le reconocen una calidad especial como estudiante, adulto mayor y Persona en Situación de Discapacidad o con Movilidad Reducida (PMR), de acuerdo con las políticas previamente establecidas.
Zona paga: área de ingreso a la estación o parada, posterior al área de las barreras, en donde se encuentran los accesos a las plataformas.

CAPITULO I – GENERALIDADES

CLÁUSULA 1. El presente Reglamento aplica al contrato de transporte y al tránsito de personas en el Sistema de Transporte Público Masivo de Pasajeros, y es obligatorio tanto para el Usuario como para la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada (en adelante LA EMPRESA), que presta el servicio.

El contrato de transporte y el tránsito de personas se rige además, por los reglamentos y disposiciones de seguridad y de operaciones vigentes en el Sistema, que se dicten para el efecto. En los casos no previstos especialmente, se regirá por las disposiciones contenidas en los Códigos Civil, de Comercio, de Tránsito, Penal y de Convivencia Ciudadana. Con base en estas disposiciones, se determinarán los derechos, obligaciones y responsabilidades entre los Usuarios y LA EMPRESA.

CLÁUSULA 2. El contrato de transporte produce efectos desde el momento en que el Usuario valide el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso, cruce la zona paga, continúe por las plataformas de abordaje a los vehículos, y efectúe su recorrido en los mismos hasta el momento en que cruce las barreras o mecanismos de control de salida.

Se incluyen aquellos Usuarios, que por autorización especial de LA EMPRESA, ingresen a la zona paga sin requerir de la validación del medio de pago.

CLÁUSULA 3. Toda persona tiene derecho a usar el servicio de LA EMPRESA como Sistema de Transporte Público Masivo de Pasajeros en condiciones de calidad y seguridad. Al mismo tiempo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de utilización derivadas de este Reglamento, así como, de acatar las instrucciones que regulan el tránsito, tráfico y transporte, y de no adoptar actitudes y posiciones que perjudiquen el buen servicio, alteren o pongan en riesgo a otros Usuarios o a terceros.

CLÁUSULA 4. Los servidores de LA EMPRESA y sus delegados son las personas encargadas dentro de las instalaciones del Sistema de conservar el orden, velar por la seguridad del servicio de transporte, el buen servicio, controlar el estricto cumplimiento del presente Reglamento y de las demás normas legales y reglamentarias de operaciones, seguridad, ventas y normas del Usuario, que rigen dicho servicio de transporte.

CLÁUSULA 5. El personal de LA EMPRESA, personal de seguridad privada y de la Policía Nacional, puede solicitar la identificación de las personas que infrinjan las normas del presente Reglamento, y exigir el abandono de las instalaciones y suspensión de la utilización del servicio de transporte.

CLÁUSULA 6. Si se comete un hecho que contenga las características de delito o infracción a la ley dentro de los vehículos o en las estaciones, paradas o instalaciones, el personal de LA EMPRESA adoptará las medidas necesarias para asegurar la persona sospechosa, a fin de ponerlo a disposición de la autoridad competente.

CLÁUSULA 7. Si la circunstancia y hechos lo hacen necesario, el personal de LA EMPRESA está facultado para solicitar auxilio de las autoridades competentes o de Policía, con el objeto de hacer efectivas las reglas contenidas en los reglamentos de operación, de seguridad y del Usuario del Sistema.

CLÁUSULA 8. Los Usuarios del Sistema están sujetos al cumplimiento y observancia de las normas que se derivan de este Reglamento, así como las establecidas para la ocupación de establecimientos públicos en el Código Convivencia Ciudadana y demás reglas que sean aplicables.

CLÁUSULA 9. El personal de LA EMPRESA y las autoridades competentes podrán ejercer, en cumplimiento de sus funciones, actividades encaminadas al mantenimiento de la seguridad y el orden en el Sistema.

Por lo expuesto, tanto en las instalaciones del Sistema, como dentro de los vehículos, LA EMPRESA cuenta con un circuito cerrado de televisión. En los

casos en que se considere necesario, y por motivos de seguridad, las imágenes que allí se captan podrán ser publicadas o ponerse a disposición de las diferentes autoridades administrativas y judiciales, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política y las leyes colombianas.

CLÁUSULA 10. LA EMPRESA está exenta de responsabilidad en caso de accidente, cuando éste se haya ocasionado por imprudencia del Usuario, por infracción a los reglamentos de operación, de seguridad y del Usuario; por negligencia del lesionado o la víctima, y por inobservancia de las instrucciones de seguridad impartidas por el personal de LA EMPRESA.

CAPITULO II - DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

CLÁUSULA 11. Son DERECHOS de los Usuarios del Sistema:

1. Elegir entre los diferentes medios de pago, según las tarifas y condiciones vigentes.
2. Validar el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso en las estaciones.
3. Viajar con objetos y paquetes de mano livianos, siempre y cuando éstos no supongan molestias o peligros para la persona y los demás Usuarios. La dimensión máxima se establece en 60 cm. por cada una de sus caras. Se incluyen elementos como varillas, astas, biseles o listones, cuya medida no sobrepase de 1.80 m.
4. Ingresar al Sistema con animales domésticos tipo mascotas, atendiendo lo dispuesto por la Corte Constitucional en la sentencia C-439 de 2011, y por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en la Resolución No. MO 001331 del 2 de agosto de 2012, y en especial, acatando las siguientes condiciones:

    - Sólo pueden ingresar al Sistema animales domésticos tipo mascotas, de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 3:00 p.m. y los sábados, domingos y festivos entre las 9:00 a.m. y las 12:00 del día.
    - Una persona no podrá transportar más de una mascota a la vez y por trayecto.
    - Por cada animal doméstico se debe presentar el carné de vacunación vigente, con todas las vacunas reglamentarias para cada especie.
    - Los animales domésticos no deben ubicarse en las sillas.
    - No pueden ser alimentados en el Sistema ni tener en el guacal o contenedor, recipientes o paquetes que contengan alimentos sólidos o líquidos.

- Deben ser trasladados en guacal, contenedor o jaula que cuente con una construcción lo suficientemente sólida, que impida que el animal doméstico pueda escaparse, y que garantice las condiciones de salubridad y aseo que caracterizan al Sistema.
- El tamaño del guacal o contenedor no puede superar los 60 cm por cada cara o lado. Estas medidas son las mismas que se permiten para los paquetes.
- En el caso de los perros, todos deben tener bozal.
- Ningún tipo de animal doméstico tipo mascota puede ingresar a los cables aéreos de las líneas K, J y L.

5. En caso de incidente o suspensión del servicio, el Usuario puede renunciar a continuar en el Sistema y a que se le reconozca un viaje, según lo establecido en las cláusulas 28 y 29 del presente Reglamento.
6. Ser tratado con respeto por el personal de LA EMPRESA. A que sus reclamaciones, peticiones y solicitudes de información sobre la prestación del servicio en el Sistema sean atendidas oportunamente.
7. Formular quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones utilizando los canales dispuestos por LA EMPRESA.
8. Recibir respuesta por parte de LA EMPRESA a las reclamaciones o sugerencias presentadas.

CLÁUSULA 12. Una vez se haya validado el medio de pago, el Usuario puede viajar en el Sistema con derecho a transferencia. Los valores de la transferencia son determinados por la autoridad de transporte del Valle de Aburrá.

PARÁGRAFO: Se exceptúa el Cable Turístico Arví según lo establece la Cláusula 41 del presente Reglamento. Igualmente, se exceptúa para aquellos Usuarios que validen su viaje con un medio de pago eventual, en el cual se pagará en cada uno de los modos que el Usuario utilice.

CLÁUSULA 13. Todos los niños que tengan una estatura menor a un (1) metro, están exentos de pago y deben viajar con sus padres o personas mayores.

Para efectos de control, en todos los accesos a las estaciones o paradas se encuentra una señal con una longitud de un metro para la verificación de la estatura en caso de duda.

CLÁUSULA 14. Son OBLIGACIONES de los Usuarios en el Sistema:

1. Estar provisto de un medio de pago, adquirido en los puntos de venta autorizados por LA EMPRESA. Antes de iniciar el viaje, validar el medio

de pago en los mecanismos de control de ingreso de entrada, que verificará su validez y habilitará el paso.

2. Los Usuarios que ingresan al Sistema sólo pueden estar en la plataforma hasta la llegada del próximo vehículo, debido a que éstas son zonas de desplazamiento; por lo tanto si el personal operativo se percata de personas que su espera no obedece a congestión en los vehículos, por razones de seguridad, puede exigir el desplazamiento desde la plataforma hacia la zona de mezanine, sin que tenga que salir del Sistema.
3. Todos los menores de diez (10) años viajarán en el Sistema bajo el cuidado de sus padres o un adulto autorizado, quienes serán responsables de su seguridad.
4. Evitar ingresar o salir del vehículo después de la señal de cierre de puertas.
5. Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso de los demás Usuarios.
6. Realizar los desplazamientos en el Sistema conservando la derecha.
7. Ubicarse en las instalaciones y vehículos del Sistema en los lugares indicados para ello y sin obstaculizar la circulación o el libre desplazamiento de los demás Usuarios.
8. Despejar el área de circulación entre coches, en los vehículos que cuentan con pasillo para intercomunicación entre ellos.
9. Los botones rojos, la palanca azul y demás mecanismos de emergencia sólo deberán ser accionados en caso de ser necesario. La indebida utilización de éstos, será sancionada según las cláusulas 31 y 32 de este Reglamento.
10. Ceder el puesto a personas con movilidad reducida o en situación de discapacidad (PMR), mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos; y en general, a todas aquellas personas que requieran viajar sentados; además despejar las zonas destinadas en los vehículos para las personas en sillas de ruedas u otras ayudas.
11. Los Usuarios que salgan de los vehículos, tienen preferencia de paso sobre los que desean entrar en ellos. En las plataformas están demarcadas las zonas de ingreso y salida.
12. Acatar todas las normas del presente Reglamento y las recomendaciones del personal de LA EMPRESA.
13. Desalojar los vehículos en las estaciones terminales cuando lo indique el personal operativo para permitir el ingreso de otros Usuarios.

CLÁUSULA 15. LA EMPRESA acoge las medidas de seguridad y convivencia emitidas por las autoridades nacionales y territoriales, durante la realización de

eventos especiales en el área de influencia del Sistema, en consecuencia, los Usuarios deberán acatar las mismas medidas.

CAPITULO III - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

CLÁUSULA 16. Son OBLIGACIONES de LA EMPRESA:

1. Transportar a los Usuarios del Sistema desde su origen hasta su destino.
2. Cumplir los reglamentos de operación, de seguridad y del Usuario, para la adecuada prestación del servicio.
3. Mantener el Sistema en buen estado para su utilización.
4. Procurar no causar molestias a los Usuarios durante la ejecución de obras o de mantenimientos en el Sistema, adoptando para ello todas las medidas de prevención necesarias.
5. Señalar adecuadamente con la línea amarilla o franja de seguridad, delimitando la zona en la que el Usuario debe permanecer en las estaciones o paradas, específicamente en las plataformas, hasta el momento de ingresar a los vehículos.
6. Mantener en óptimas condiciones en todas las estaciones o paradas, el equipo de megafonía para transmitir al Usuario informaciones oportunas y pertinentes para la adecuada utilización del servicio.
7. Velar porque los Usuarios sean informados por el personal designado por LA EMPRESA sobre las características de prestación de los servicios de transporte del Sistema y de las posibles incidencias.
8. Presentar información actualizada de los servicios operacionales, resumen del reglamento del Usuario, tarifas, plano del Sistema y los horarios de apertura y cierre del servicio comercial, en la cartelera correspondiente.

   SERVICIOS OPERACIONALES: se publicarán los horarios de la estación o parada y la información general relacionada con los servicios del Sistema.

   LA EMPRESA puede modificar los horarios y frecuencias, fijando los intervalos mínimos en minutos para cada horario y en los mismos períodos diarios. Los horarios que se fijan son el paso del primer y último vehículo por cada estación o parada.

   REGLAMENTO DEL USUARIO: se fija en las carteleras de servicios operacionales un resumen del reglamento del Usuario y normas educativas del Usuario.

   INFORMACIÓN DE TARIFAS: se fijan en los puntos de venta de cada estación o parada del Sistema y puntos autorizados, indicando los medios de pago disponibles y las tarifas vigentes.

PLANO DEL SISTEMA: en cada cartelera se fija el plano, indicando claramente la estación o parada en la que éste se encuentre.

9. Informar a los Usuarios y al público en general en los puntos de entrada o de control de acceso a la estación o parada, los eventos especiales de cierre de una estación o conjunto de estaciones o paradas, por suspensión claramente justificada y comunicada por el Puesto Central de Control (PCC).
10. Brindar un trato preferencial a los Usuarios con movilidad reducida o en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, dándoles prelación para su ingreso a las instalaciones y vehículos del Sistema. El Usuario informará al personal de LA EMPRESA en las estaciones sobre su condición.

CAPITULO IV- PROHIBICIONES

CLÁUSULA 17. En las vías, vehículos, estaciones, paradas y demás instalaciones del Sistema está prohibido:

1. Bajar y transitar por las vías férreas, vías de paso de cabinas, vías de paso de buses exceptuando las cebras destinadas para tal fin y zonas delimitadas por LA EMPRESA.
2. Arrojar o abandonar papeles, periódicos, cartones, residuos, escombros y desperdicios.
3. Ingresar al Sistema objetos por fuera de lo estipulado en este Reglamento y antihigiénicos.
4. Ingresar al Sistema armas, materiales inflamables, tóxicos y explosivos peligrosos.
5. Fumar y consumir bebidas alcohólicas o alucinógenas.
6. Realizar sin la previa autorización de LA EMPRESA tomas fotográficas, cinematográficas o televisivas, de cualquier instalación fija o móvil, con fines comerciales, así como la reproducción, publicación o comercialización de dicho material. Igualmente, todo periodista sea nacional o internacional deberá tener autorización previa para realizar entrevistas, imágenes o fotografías dentro del Sistema.
7. Correr por escaleras, plataformas o accesos y entorpecer deliberadamente la circulación del público.
8. Obstaculizar el funcionamiento de los equipos del Sistema e impedir en cualquier forma el cierre de las puertas de los vehículos o tratar de abrirlas.
9. Exponer partes del cuerpo, u obstaculizar o introducir objetos entre las superficies móviles propias de los vehículos que cuentan con pasillo para intercomunicación entre coches.
10. Apoyarse o sujetarse de las puertas de los vehículos o de cualquier otro elemento prohibido dentro de los mismos.

11. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o ensuciar, de cualquier manera, los pisos, paredes, vehículos o instalaciones.
12. Exponer parte del cuerpo o cualquier objeto por fuera de los vehículos, aún cuando éstos se encuentren detenidos.
13. Hacer uso de las instalaciones del Sistema luego de haber ingerido bebidas alcohólicas o estar bajo el efecto de drogas prohibidas.
14. Realizar en el Sistema actividades de: prostitución, mendicidad, comercio informal o cualquier otro acto contrario a la moral y a las buenas costumbres. Se prohíbe también su realización en aquellos espacios públicos que estén en el área de influencia del Sistema.
15. Ingresar al Sistema en condiciones antihigiénicas o con elementos u objetos que afecten a los demás usuarios.
16. Distribuir volantes, solicitar firma de peticiones, recolectar dineros y promover arengas de orden político y religioso, sin la correspondiente autorización de LA EMPRESA.
17. Ingresar animales salvajes o animales domésticos tipo mascotas que no cumplan con lo establecido en el numeral 4to de la cláusula 11 de este Reglamento.
18. Consumir alimentos y bebidas en las instalaciones de las estaciones o paradas y dentro de los vehículos.
19. Utilizar radios, grabadoras y similares. Sólo se autoriza su uso con audífonos a un volumen tal que permita al Usuario escuchar informaciones emitidas por los altavoces de los vehículos, estaciones y paradas.
20. Utilizar medios electrónicos que interfieran con el funcionamiento de los equipos y las comunicaciones internas del Sistema.
21. Utilizar inadecuadamente los botones o mecanismos de emergencia.
22. Ingresar a los cuartos operacionales sin autorización y a los vehículos del Sistema, cuando no estén prestando el servicio comercial.
23. Sentarse en los pisos de las estaciones, paradas, vehículos y escaleras.
24. Realizar cantos o coros que afecten la tranquilidad de los Usuarios en el viaje.
25. Usar indebidamente las escaleras o equipos electromecánicos dispuestos para las personas con movilidad reducida o en situación de dispacidad (PMR) y los niños menores de 10 años que no se encuentren bajo la protección de un adulto.
26. Saltar y realizar movimientos bruscos en cualquier vehículo del Sistema.
27. Arrojar cualquier tipo de elemento o sustancia desde las ventanas de los vehículos.
28. Ingresar a las estaciones con elementos que afecten la imagen del Sistema y su adecuada presentación, así como la comodidad de los Usuarios.

CAPITULO V- MEDIOS DE PAGO Y TARIFAS

CLÁUSULA 18. Son medios de pago válidos en el Sistema, los que por sus características físicas y tecnológicas, sean aprobados y publicados por LA EMPRESA en los puntos de venta del Sistema y sitios autorizados.

Los medios de pago deben mantenerse en condiciones óptimas para que puedan ser leídos y validados por los mecanismos de control de ingreso.

LA EMPRESA no se hace responsable por los viajes cuando se evidencie mal trato o deterioro en los medios de pago que no permitan verificar su saldo.

Son medios de pago:

18.1. **Tarjeta CÍVICA Personal:** es una TISC (tarjeta inteligente sin contacto) que contiene la información del Usuario y no tiene ningún valor en la primera emisión. Su entrega se hace de manera inmediata, previo trámite que debe realizarse en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) o en puntos autorizados por LA EMPRESA. Esta tarjeta cuenta con unos perfiles y tarifas determinadas por la Autoridad de Transporte, y de acuerdo con éstos, se define un período de caducidad y las condiciones para acceder a ellos.

En caso de hurto, daño o pérdida, se cobra un valor definido por LA EMPRESA para proceder a una nueva expedición, salvo en los siguientes casos:

A. Cuando se presente daño técnico de la tarjeta durante los primeros 6 meses siguientes a su entrega, previa evaluación por parte de LA EMPRESA.

B. Cuando la tarjeta lleve en uso más de tres (3) años y el Usuario haya hecho como mínimo cuarenta (40) usos en los últimos treinta (30) días.

C. Cuando el Usuario cambie de documento de identidad, por cumplimiento de la mayoría de edad.

PARÁGRAFO 1: en todo caso, el Usuario deberá informar la situación a LA EMPRESA, para que ésta bloquee su saldo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes. El saldo existente en la tarjeta desde que se haga efectivo el bloqueo, se reconoce una vez se expida la nueva tarjeta, y se realice lectura de la misma.

PARÁGRAFO 2: esta tarjeta permite la transferencia entre modos y la integración tarifaria establecida.

18.2 **Tarjeta CÍVICA Al Portador:** es una tarjeta inteligente sin contacto (TICS) que no contiene la información del Usuario. Esta tarjeta se entrega en forma gratuita la primera vez, previo suministro por parte del Usuario de un documento

que acredite su identidad. Sólo se suministra en los puntos de venta de las estaciones del Sistema o en sitios autorizados por LA EMPRESA para ello.

En caso de robo, pérdida o daño se cobra un valor definido por LA EMPRESA para proceder a una nueva expedición de la tarjeta.

PARÁGRAFO 1: en caso de robo y pérdida no se reconoce saldo alguno.

PARÁGRAFO 2: cuando se presente daño técnico de la tarjeta durante los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, y la evaluación realizada por LA EMPRESA logre determinar que el daño fue causado por mal uso de la misma, el Usuario deberá adquirir una nueva tarjeta, pagando el valor que LA EMPRESA haya fijado para esos eventos. En caso contrario, LA EMPRESA deberá reponer la tarjeta sin ningún costo para el Usuario y transferir el saldo existente de la anterior.

PARÁGRAFO 3: esta tarjeta permite la transferencia entre modos y la integración tarifaria establecida.

PARÁGRAFO 4: en caso de que el Usuario tenga la tarjeta CÍVICA Personal y solicite la tarjeta Al Portador, esta tiene un costo determinado por LA EMPRESA.

18.3 **Tarjeta Eventual:** es una TISC (tarjeta inteligente sin contacto) que no contiene la información del Usuario. Esta tarjeta sólo se suministra en los puntos de venta de las estaciones del Sistema o en puntos autorizados por LA EMPRESA. Esta tarjeta no permite la transferencia entre modos, ni la integración tarifaria y se captura al momento de su validación.

18.4 **Medio de pago integrado:** permite al Usuario acceder al Sistema y a las diferentes rutas integradas o alimentadoras.

PARÁGRAFO: no obstante los anteriores medios de pago, LA EMPRESA puede implantar otros, para el acceso del Usuario al Sistema.

CLÁUSULA 19. Los Usuarios que posean un perfil especial podrán utilizar los demás medios de pago.

CLÁUSULA 20. Está prohibida la reventa o intermediación en la compra y venta de medios de pago de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 21. LA EMPRESA no se hace responsable por medios de pago adquiridos en sitios diferentes a los autorizados. En consecuencia, el Usuario perderá todo derecho de reclamación sobre estos.

CLÁUSULA 22. El Usuario al adquirir su medio de pago o realizar su recarga en los sitios autorizados por LA EMPRESA, debe verificar el estado del medio, la tarifa asignada, la recarga realizada y la devuelta a que tiene derecho, antes de retirarse del punto de venta.

CLÁUSULA 23. El Usuario que realiza transacciones de compra de medios de pago o recargas en los puntos de venta de las estaciones o paradas y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, una vez se retire de la taquilla, no puede realizar reclamación alguna sobre el medio de pago adquirido, la recarga, el cambio por otro medio de pago o por faltantes de dinero por cambios de moneda ya recibida.

No se acepta el canje de los medios de pago que haya adquirido, excepto cuando se presente cambio de tarifa; en este caso se puede cambiar por un medio de pago de tarifa nueva, cancelando el excedente en los puntos de venta de las estaciones o puntos autorizados por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 24. Los Usuarios que adquieran el medio de pago o recargas después de haber sido informados de la existencia de alguna suspensión temporal o incidencia en el servicio, no tiene derecho a la devolución del importe al que se refieren las cláusulas 28 y 29.

CLÁUSULA 25. Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un medio de pago, se anunciará oportunamente a los Usuarios con las nuevas condiciones de utilización y se definirá un tiempo prudencial para que éstos utilicen los medios de pago con la tarifa anterior.

CLÁUSULA 26. LA EMPRESA no responde por los medios de pago dejados en los mecanismos de control de ingreso, estaciones o paradas.

CLÁUSULA 27. Los servidores de LA EMPRESA están facultados para solicitar a los Usuarios los documentos requeridos para acceder a la compra de medios de pago con condiciones especiales.

CAPITULO VI- ANOMALÍAS E INCIDENCIAS

CLÁUSULA 28. Los Usuarios tienen derecho al reconocimiento de un viaje cuando por razones técnicas o por motivos ajenos a LA EMPRESA, se suspenda el servicio.

PARÁGRAFO: el uso de otro medio de transporte para el desplazamiento hacia su destino final, será asumido por el Usuario.

CLÁUSULA 29. En los casos de suspensión del servicio y otras eventualidades, los accesos, mecanismos de control de ingreso y pasos a las plataformas, podrán ser cerrados al público por el tiempo que sea necesario.

En caso de suspensión del servicio o de la ocurrencia de anomalías e incidencias en el tráfico de vehículos que hagan preveer retrasos significativos, se informará por los medios disponibles.

PARÁGRAFO: en caso de presentarse fallas técnicas o condiciones externas ajenas a la voluntad de LA EMPRESA, que afecten la seguridad operacional, se realizará una interrupción del servicio Metro, Cable o Buses, evacuando los vehículos, estaciones y paradas, hasta que las condiciones sean óptimas para continuar con la prestación del servicio. Se deberán atender las instrucciones impartidas por el personal operativo a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello.

En caso de que el servicio no pueda ser restablecido, se aplicará lo dispuesto por las cláusulas 28 y 29 del presente Reglamento.

CAPITULO VII- INFRACCIONES Y SANCIONES

CLÁUSULA 30. Constituyen infracciones todas aquellas conductas prohibidas en el presente Reglamento, manuales técnicos de LA EMPRESA, y demás normas y condiciones que le sean aplicables.

Asimismo, se considerará infracción tanto la utilización incorrecta de los medios de pago de transporte en el Sistema, la falsificación, adulteración, reventa, sustracción o hurto de los mismos, que se sancionarán de conformidad con la Ley.

CLÁUSULA 31. Las sanciones previstas en este Reglamento serán aplicadas por la Gerencia General de LA EMPRESA o el funcionario en quien se delegue esta función y las autoridades competentes.

El procedimiento para la imposición de sanciones se ajustará a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.) u otras disposiciones legales que sean aplicables.

CLÁUSULA 32. Las sanciones aplicables son: retiro de las instalaciones, amonestación, suspensión o cancelación de permisos o autorización para la utilización de bienes o servicios, expedida por la Gerencia General de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 33. Los Usuarios que ingresen a la zona paga, sin registrar un medio de pago válido, serán retirados en forma inmediata del Sistema.

CLÁUSULA 34. Quien infrinja las normas y sea retirado del Sistema no tendrá derecho al reconocimiento del viaje.

CAPITULO VIII- SISTEMA DE TRANSPORTE POR CABLE AÉREO

CLÁUSULA 35. Para el Sistema de transporte por cable aéreo aplicará, además de las anteriores cláusulas, lo siguiente:

1. En el área de plataformas, debe respetarse el orden de llegada atendiendo las instrucciones del personal designado para tal fin y siguiendo los elementos que demarcan las filas.
2. En caso de emergencia en estaciones debe avisarse inmediatamente al personal operativo. Si éste no está disponible y la situación lo amerita, el Usuario puede oprimir alguno de los botones de parada de emergencia ubicados en las plataformas de las estaciones.
3. El Sistema de cable turístico Línea L opera en un horario diferente al del resto del Sistema. No se presta servicio comercial el primer día hábil de la semana.
4. Por condiciones de seguridad en los vehículos, el viaje se debe realizar mínimo con tres (3) personas.

CLÁUSULA 36. En caso de que el Sistema de transporte por cable aéreo cese su operación y no sea posible su movimiento, será necesario realizar la evacuación de las personas desde los vehículos, por medio de descensos asistidos, utilizando equipo de seguridad. Para ello, los Usuarios deben esperar las instrucciones del personal operativo y conservar la calma antes y durante la operación de evacuación.

CLÁUSULA 37. Las plataformas tienen demarcada una zona en la cual se prohíbe la entrada y salida de Usuarios desde o hacia los vehículos. Éstas deben ser respetadas en todo momento.

CLÁUSULA 38. En el Sistema de Transporte por Cable Aéreo está prohibido:

1. Sobrepasar por cada vehículo la capacidad máxima permitida por LA EMPRESA.
2. Salir o ingresar de los vehículos por fuera del área demarcada en la plataforma.
3. Intentar abrir las puertas o bloquear su cierre en estaciones.
4. Llevar o manipular cualquier especie de flora o fauna con especial protección legal.

CLÁUSULA 39. Tarifas del cable aéreo turístico Línea L: el valor de la tarifa es diferencial por su condición de sistema de transporte turístico y es aprobado por la autoridad competente.

CLÁUSULA 40. Equipaje en el cable aéreo turístico Línea L: el Usuario puede llevar un equipaje de mano que su peso no exceda veinte (20) kilogramos y su tamaño no interfiera con el ingreso de otros Usuarios al vehículo.

CAPITULO IX- LÍNEA DE BUSES

CLÁUSULA 41. Para la Línea de Buses aplican además de las anteriores cláusulas, las siguientes:

1. En el área de plataformas se deben abordar los buses en las zonas demarcadas para ello.
2. El área de las puertas de los buses se encuentra demarcada en el piso con una línea de color amarillo, indicando el límite hasta donde deben ubicarse los Usuarios.
3. En el área de puertas de las estaciones o paradas, los Usuarios deben prestar especial atención a la apertura de éstas y por ningún motivo deben apoyar su cuerpo o manos en la estructura metálica. Los adultos o acompañantes de los niños deben estar atentos a esta situación.
4. El ingreso a las estaciones o paradas debe realizarse únicamente por las rampas de acceso, utilizando las cebras, pasarelas y semáforos peatonales.
5. Los Usuarios deben hacer uso adecuado de los mecanismos de sujeción dispuestos para este fin.
6. Los Usuarios que viajen en compañía de menores deben prestar especial atención a la correcta sujeción de los niños al interior de los vehículos y tomarlos siempre de la mano.

CLÁUSULA 42. En la **Línea de Buses** está prohibido:

1. La realización de cualquier actividad que distraiga la atención del operario del bus.
2. Sobrepasar la capacidad máxima por vehículo permitida por LA EMPRESA.
3. Apoyar los pies sobre las sillas.

4. Permanecer en los buses después de terminado el recorrido.
5. Ocupar la zona de la puerta de emergencia delantera de los buses articulados.

CAPITULO X- CONDICIONES DE USO DE LA TARJETA CIVICA

CLÁUSULA 43. Condiciones de Uso:

CONDICIONES CIVICA PERSONAL

1. La tarjeta CÍVICA es de carácter personal e intransferible para los Usuarios con perfil preferencial. Quien la posea, podrá beneficiarse de las tarifas diferenciales establecidas y de los demás programas promocionales que implemente el Administrador.
2. Esta tarjeta tendrá un número único específico.
3. Una vez la tarjeta sea entregada al Usuario éste deberá realizar una carga de dinero con saldo suficiente que le permita acceder al Sistema. En caso contrario, se considerará saldo insuficiente.
4. El Administrador puede determinar valores mínimos de carga y sus condiciones serán informadas a los Usuarios.
5. En caso de hurto, daño o pérdida se cobrará un valor definido por el Administrador para proceder a una nueva expedición, salvo en los siguientes casos:

   5.1 Cuando se presente daño técnico de la tarjeta durante los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, previa evaluación por parte del Administrador.
   5.2 Cuando la tarjeta lleve en uso más de tres (3) años y el Usuario haya hecho como mínimo cuarenta (40) usos en los últimos treinta (30) días.
   5.3 Cuando el Usuario cambie de documento de identidad por cumplimiento de la mayoría de edad.

   PARÁGRAFO: en todo caso, el Usuario deberá informar la situación al Administrador, quien deberá bloquear su saldo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes. El saldo existente en la tarjeta desde que se haga efectivo el bloqueo, será reconocido una vez se expida la nueva tarjeta, y se realice lectura de la misma.

6. El Usuario asume total responsabilidad por el uso que haga de la tarjeta hasta el momento en que se haya bloqueado. El Administrador no asume ninguna responsabilidad ante la pérdida o hurto de la tarjeta.
7. El Usuario puede solicitar al Administrador el resumen de las operaciones de su tarjeta en los lugares que éste haya dispuesto para tal efecto.

8. El Administrador no se hace responsable por recargas realizadas en sitios diferentes a los autorizados. En consecuencia, el Usuario perderá todo derecho de reclamación sobre éstas.
9. La Tarjeta CÍVICA Personal es recargable en cualquier punto de venta del Sistema o punto de venta externo autorizado por el Administrador.
10. **Caducidad del saldo:** el saldo cargado en la Tarjeta CÍVICA caduca después de transcurridos treinta y seis (36) meses a partir del último uso o carga, lo que primero se presente. No se reconocerán rendimientos financieros por los dineros acumulados en el saldo de la tarjeta.
11. En caso de deshabilitación de esta tarjeta, el Usuario deberá acercarse a los Puntos de Atención al Cliente para proceder a su habilitación.
12. El Usuario deberá revisar la información impresa en la Tarjeta CÍVICA Personal antes de retirarse del punto de personalización para verificar que ésta se encuentra correcta. Si posteriormente el Usuario identifica que hubo un error en la impresión, se le cobrará un valor definido por el Administrador para proceder a una nueva expedición.

PERFILES DE LA TARJETA CÍVICA PERSONAL

Perfiles Preferenciales: son aquellos definidos y autorizados por el Administrador y la ley que cuentan con condiciones, restricciones y modos de uso diferenciales. Estos serán difundidos por el Administrador, a través de los diferentes canales de divulgación con los que cuenta.

Los perfiles preferenciales por su condición, tienen control de tiempo para un segundo uso. Dicho tiempo es establecido por el Administrador y difundido por los diferentes medios.

Perfil Frecuente: dirigido a aquellos Usuarios que utilizan el Sistema con regularidad y no cumplen con los requisitos establecidos para los perfiles preferenciales. Este perfil cuenta con una tarifa diferencial en relación con la tarifa plena establecida por la autoridad competente.

CONDICIONES DE USO DE LA TARJETA CÍVICA AL PORTADOR

1. El Usuario, previo suministro de un documento que acredite su identidad y el pago de una suma de dinero equivalente a un viaje, recibirá una Tarjeta CÍVICA. Dicho valor puede ser utilizado para ingresar al Sistema.
2. En aquellos casos en los que el Usuario haya obtenido su primera tarjeta y por cualquier razón pretenda ingresar al Sistema sin ella, éste podrá solicitar, previo pago de una suma determinada por el Administrador, una nueva tarjeta en los puntos de venta o sitios autorizados por éste.
3. En caso de robo, pérdida o daño se cobra un valor definido por el Administrador para proceder a una nueva expedición de esta tarjeta.

   PARÁGRAFO 1: en los dos (2) primeros casos, no se reconocerá saldo alguno.

PARÁGRAFO 2: cuando se presente daño técnico de la tarjeta durante los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, previa evaluación por parte del Administrador y se logre determinar que el daño fue causado por mal uso de la misma, el Usuario deberá adquirir una nueva tarjeta pagando el valor que el Administrador haya fijado para esos eventos. En caso contrario, el Administrador deberá reponer la tarjeta sin ningún costo para el Usuario y transferir a la nueva tarjeta el saldo existente en la anterior.

4. Para poder ingresar y hacer uso del Sistema, el Usuario debe contar con saldo suficiente. De lo contrario, no podrá ingresar.
5. En caso de que el Usuario tenga la Tarjeta CÍVICA Personal y solicite la Tarjeta Al Portador, ésta tendrá un costo que determinará LA EMPRESA.
6. El Administrador puede determinar valores mínimos de carga y sus condiciones serán informadas a los Usuarios.
7. El Administrador no se hace responsable por recargas realizadas en sitios diferentes a los autorizados. En consecuencia, el Usuario perderá todo derecho a reclamación.
8. La Tarjeta CÍVICA Al Portador es recargable en cualquier punto de venta del Sistema o punto de venta externo autorizado por el Administrador.
9. **Caducidad del saldo:** el saldo cargado en la Tarjeta CÍVICA caduca después de transcurridos treinta y seis (36) meses a partir del último uso o carga, lo que primero se presente. No se reconocerán rendimientos financieros por los dineros acumulados en el saldo de la tarjeta.
10. En caso de deshabilitación de la tarjeta, el Usuario deberá acercarse a los Puntos de Atención al Cliente (PAC) ubicados en el Sistema para proceder a su habilitación.

CLÁUSULA 44. Derechos del Usuario:

1. Elegir entre los diferentes tipos de Tarjeta CÍVICA.
2. Acceder al Sistema.
3. Presentar las quejas y sugerencias haciendo uso de los medios diseñados para ello por el Administrador.
4. Recibir respuesta del Administrador a las reclamaciones y sugerencias presentadas en los términos de Ley.
5. Recargar su Tarjeta CÍVICA y consultar su saldo.
6. Recibir la devolución del saldo de acuerdo con los condiciones establecidas por el Administrador.

CLÁUSULA 45. Deberes del Usuario:

1. No acercar más de una Tarjeta inteligente sin contacto (TISC) a la vez, sobre el lector del equipo de recaudo.
2. No doblar, escribir, raspar o cortar la Tarjeta CÍVICA.
3. Si su Tarjeta CÍVICA se encuentra en su billetera, evite ubicarla contra cierres metálicos o monedas.
4. No ubicar la tarjeta en el bolsillo trasero del pantalón sin la debida protección.
5. No plastificar la Tarjeta CÍVICA.

6. Acatar las normas del Reglamento del Usuario.

CLÁUSULA 46. Prohibiciones al Usuario:

1. Recargar la Tarjeta CÍVICA en sitios diferentes a los autorizados por el Administrador.
2. El Usuario preferencial con Tarjeta CÍVICA Personal no puede prestarla o cederla para que otros Usuarios accedan al Sistema.
3. Los Usuarios que gocen del perfil PMR (personas con movilidad reducida) no pueden, bajo ninguna circunstancia, ingresar al Sistema con otra persona utilizando los mecanismos dispuestos especialmente para ellos (ascensores, plataformas mecánicas).

CLÁUSULA 47. Sanciones:

El incumplimiento de los deberes y prohibiciones contemplados en estas condiciones acarreará las siguientes sanciones:

1. Suspensión por un lapso de treinta (30) días calendario, del beneficio establecido para los Usuarios que se encuentren registrados en alguno de los perfiles preferenciales de la Tarjeta Cívica Personal. .
2. En caso de reincidencia el beneficio establecido se suspenderá, por espacio de tres (3) meses.
3. Si el Usuario reincide en la conducta anterior en tres (3) ocasiones ó más, los beneficios a los que tenía derecho serán suspendidos por un (1) año, al vencimiento del cual podrá solicitarlos nuevamente.

PARÁGRAFO: para acceder al Sistema durante el período de suspensión del beneficio, el Usuario debe pagar la tarifa que se encuentre vigente para el perfil frecuente.

Para la aplicación de sanciones deberá respetarse el debido proceso para todos los casos.

El procedimiento para aplicar las sanciones descritas anteriormente, se encuentra regulado en el Reglamento del Usuario.

CLÁUSULA 48. Disposiciones varias.

Cualquier modificación al presente documento deberá ser debidamente comunicado y publicado haciendo uso de los diferentes medios con que cuenta el Administrador.

Hace parte del presente Reglamento el formato de aceptación de las condiciones de uso de la Tarjeta Cívica Personal, el cual contiene el siguiente texto que deberá ser diligenciado por los Usuarios al momento de su expedición:

Yo, ____

Identificado con tipo de documento. __________________, autorizo a la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada:

a. Para que mis datos personales, entregados al momento de la personalización, sean debidamente incorporados en la base de datos de información de Cívica.
b. Para que la información de mis datos pueda ser utilizada por el Administrador con fines únicamente comerciales de conformidad con la ley.

____
Firma

ARTÍCULO SEGUNDO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y modifica el Reglamento del Usuario y las Resoluciones expedidas sobre la materia.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bello (Ant.) a los seis (6) días del mes de noviembre de 2012.

LUZ MARINA ARISTIZÁBAL CORREA
Secretaria General
Segunda Suplente del Gerente General